Syndicat des transports d'Ile-de-France

Délibération n° 2012/0153
Séance du 6 juin 2012

AVENANT N°1 AU CONTRAT 2012-2015 ENTRE LE SYNDICAT DES TRANSPORTS D'ILE-DE-FRANCE ET LA SNCF

Le conseil du Syndicat des transports d'Ile-de-France,

VU le code des transports (partie législative) ;

VU l'ordonnance n°59-151 du 7 janvier 1959 modifiée relative à l'organisation des transports de voyageurs en Ile-de-France ;

VU le décret n°59-157 du 7 janvier 1959 modifié relatif à l'organisation des transports de voyageurs en Ile-de-France ;

VU le décret n°2005-664 du 10 juin 2005 portant statut du syndicat des transports d'Ile-de-France ;

VU le contrat d'exploitation entre le STIF et la SNCF signé le 3 mai 2012 ;

VU la délibération n° 2009/0577 relative au schéma directeur d'accessibilité, adoptée par le STIF lors de la séance du 8 juillet 2009 ;

VU la délibération n° 2011/0484 relative à la mise en œuvre du volet gares du schéma directeur d'accessibilité, adoptée par le STIF lors de la séance du 1er juin 2011 ;

VU le rapport n° 2012/0153 ;

VU les avis de la Commission d'Offre de Transport du 31 mai 2012, de la Commission de la Qualité de Service du 31 mai 2012 et de la Commission Economique et Tarifaire du 1er juin 2012 ;

Après en avoir délibéré,

DECIDE

ARTICLE 1 : Le projet d'avenant n°1 au contrat entre le Syndicat des transports d'Ile-de-France et la SNCF pour la période 2012-2015, joint à la présente délibération, est approuvé.

ARTICLE 2 : La directrice générale est autorisée à signer l'avenant visé à l'article 1er.

ARTICLE 3 : La directrice générale est chargée de l'exécution de la présente délibération qui sera publiée au recueil des actes administratifs du syndicat des transports d'Ile-de-France.

Le président du Conseil
du Syndicat des transports d'Ile-de-France

Jean-Paul HUCHON





CONTRAT 2012-2015

entre

le Syndicat des Transports d'Ile-de-France

et

la Société Nationale des Chemins de Fer Français

Avenant n°1

Objet de l’avenant

Le présent avenant a pour objet d’annexer au contrat STIF-SNCF pour la période 2012-2015, la convention relative à l’organisation des transports de rabattement en Ile de France pour les personnes en fauteuil roulant, service confié à la SNCF pour une durée de deux ans.

ARTICLE 1. AJOUT D’UNE ANNEXE II E1

Il est créé une nouvelle annexe intitulée « annexe II E 1, convention relative à l’organisation des transports de rabattement en Ile de France pour les personnes en fauteuil roulant » au contrat STIF-SNCF pour la période 2012-2015. Cette annexe est ajoutée à l’article xxx du contrat STIF – SNCF.

ANNEXE II E 1

CONVENTION RELATIVE A L'ORGANISATION DE TRANSPORTS DE RABATTEMENT EN ILE-DE-FRANCE POUR LES PERSONNES EN FAUTEUIL ROULANT

Préambule

Le STIF a demandé à SNCF de mettre en place, pour une durée de 2 ans à compter de la date de lancement, une expérimentation de transports de rabattement routiers dédiés aux usagers en fauteuil roulant entre, d'une part, les gares ferroviaires SNCF d'Ile-de-France dans lesquelles le train ne leur est pas accessible (ci-après appelées « gares non équipées ») et, d'autre part, les gares, stations ou arrêts des réseaux de transport public d'Ile-de-France dans lesquelles ils peuvent monter à bord d'un train, bus, car ou tramway, en autonomie ou avec assistance (ci-après appelés « gares, stations ou points d'arrêts équipés »).

Cette expérimentation vise à répondre en partie aux obligations fixées au STIF par l'article 45-I de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 en proposant un service de transport de substitution pour une partie de la cible concernée par la loi à savoir les usagers de fauteuils roulants.

En effet, aux termes de cet article 45-I :

« L*a chaîne du déplacement, qui comprend le cadre bâti, la voirie, les aménagements des espaces publics, les systèmes de transport et leur intermodalité, est organisée pour permettre son accessibilité dans sa totalité aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.*
Dans un délai de dix ans à compter de la date de publication de la présente loi, les services de transport collectif devront être accessibles aux personnes handicapées et à mobilité réduite.
Les autorités compétentes pour l'organisation du transport public (…) ou le Syndicat des transports d'Ile-de-France (…) et, en l'absence d'autorité organisatrice, l'Etat, (…) élaborent un schéma directeur d'accessibilité des services dont ils sont responsables, dans les trois ans à compter de la publication de la présente loi.
Ce schéma fixe la programmation de la mise en accessibilité des services de transport, dans le respect du délai défini au deuxième alinéa, et définit les modalités de l'accessibilité des différents types de transport..
En cas d'impossibilité technique avérée de mise en accessibilité de réseaux existants, ***des moyens de transport adaptés aux besoins des personnes handicapées ou à mobilité réduite doivent être mis à leur disposition. Ils sont organisés et financés par l'autorité organisatrice de transport normalement compétente dans un délai de trois ans. Le coût du transport de substitution pour les usagers handicapés ne doit pas être supérieur au coût du transport public existant.*** *(…) »*

Article 1er - Objet

La présente convention a pour objet de fixer, entre le STIF et SNCF, les conditions d'organisation de l'expérimentation.

Article 2 – Périmètre du service

L'expérimentation concerne les gares ferroviaires SNCF d'Ile-de-France non équipées.

Le service vise à pallier les cas où il n'existe pas de transport public accessible aux usagers de fauteuils roulants sur tout ou partie du trajet envisagé par le voyageur. Il a pour vocation de proposer un transport de rabattement en transport routier spécialisé de la gare de départ (ou de destination) du voyageur, si celle-ci est non équipée, vers un point équipé du réseau de transport public Ile de France, ferré ou routier.

Dans certains cas exceptionnels, un transport routier spécialisé de la gare d'origine à la gare de destination du voyageur pourra lui être proposé. Il s'agit des cas où aucun rabattement vers un point du réseau de transport public ne permet d'effectuer le trajet envisagé.
- Cela concerne les trajets entre deux gares non équipées, d'une même ligne :
  - ✓ s'il n'y a pas de gare équipée sur la ligne ;
  - ✓ si la somme des rabattements vers des gares équipées de la ligne est du même ordre de grandeur ou supérieur, en distance ou en temps, au parcours routier total,
  - ✓ s'il n'y a pas de trajet direct possible entre deux gares équipées situées sur le trajet.
- Cela peut aussi concerner un trajet entre 2 gares non équipées situées sur 2 lignes distinctes

Exemple : ligne J – gare de Bonnières à gare de Vaux sur Seine
Par la route : 36,8 kms – 34 mn (54 mn y compris prise en charge, montée et descente du véhicule)
A comparer à :
Rabattement vers Mantes la Jolie : 12,4 kms – 16 mn
Train de Mantes la Jolie à Conflans Fin d'Oise : 44mn
Rabattement vers Vaux sur Seine : 11,9 kms – 18 mn
Soit 24,3 kms en transport routier et un temps total de trajet de 1h18mn (2h08mn y compris prise en charge, montée et descente du véhicule X2, montée et descente du train).

Exemple : ligne H – gare de Montsoult Maffliers à gare de Deuil Montmagny.
Par la route : 14,1 km – 16 mn
Deux gares équipées sur le trajet : Bouffémont Moisselles et Groslay mais pas de trajet direct Bouffémont-Groslay en heures de pointe, changement nécessaire à Sarcelles Saint Brice qui est une gare non équipée.

L'annexe « Cas exceptionnels », précise les cas identifiés à la date de signature de la présente convention.
Les cas non identifiés seront analysés et traités pendant l'expérimentation, en fonction des retours d'expérience.
Les arbitrages nécessaires seront proposés en comité de pilotage trimestriel.

Article 3 - Modalités de réservation par le voyageur

L'organisation des voyages nécessitant un transport de rabattement est effectuée sur réservation préalable, afin de garantir au voyageur de parvenir à sa destination finale.

Pour conduire cette expérimentation, SNCF s'appuiera sur la centrale de réservation téléphonique qui assure actuellement les réservations pour le service Accès Plus Transilien.
Les moyens humains et techniques de cette centrale de réservation seront renforcés afin de répondre aux besoins de la présente expérimentation (cf. articles 5 et 6 ci-après).

Les voyageurs en fauteuil roulant qui souhaitent effectuer un déplacement en train ou en RER, au départ ou à l'arrivée d'une gare SNCF en Ile de France, contactent la centrale de réservation, par téléphone ou mail, afin de réserver une assistance en gare et un transport de rabattement si nécessaire.

Le voyageur peut être adressé à la centrale de réservation par la centrale d'information Infomobi (service proposé par le STIF) qui établit alors une fiche de contact afin que le voyageur n'ait pas à reformuler à la centrale de réservation des éléments qu'il a déjà indiqués à Infomobi.

Le service de réservation fonctionne tous les jours de 7h00 à 20h00.

Un service d'urgence ou d'astreinte prend le relais pendant la nuit, afin de mettre en place des mesures palliatives si des incidents imprévus viennent perturber les voyages réservés.

Il est possible d'effectuer une réservation jusqu'à 20h la veille du voyage projeté.

Soit le voyageur souhaite réserver son voyage au départ d'une gare SNCF équipée vers une autre gare présentant les mêmes caractéristiques et la réservation peut alors être effectuée dans le cadre du service Accès Plus Transilien ; soit au moins l'une des gares de son trajet est une gare SNCF non équipée et l'utilisation d'un transport de rabattement routier doit alors être envisagée.

Plusieurs cas de figure se présentent :

- gare A non équipée – gare B équipée
- gare A équipée – gare B non équipée
- gares A et B non équipées.

Cas 1 : un transport de rabattement est réservé de la gare A à la gare équipée la plus proche permettant au voyageur de prendre un train pour la gare B.
Cas 2 : le voyageur prend le train de la gare A à la gare équipée la plus proche de la gare B (gare C) et un transport de rabattement est réservé de la gare C à la gare B.
Cas 3 : un transport de rabattement est réservé de la gare A à la gare C équipée la plus proche de A, permettant au voyageur de prendre un train vers une gare D équipée proche de la gare B de destination. Un transport de rabattement est ensuite réservé entre la gare D et la gare B,
Ou :
Un transport routier spécialisé de la gare A non équipée à la gare B non équipée est proposé au voyageur dans les cas exceptionnels mentionnés à l'article 2 ci-dessus.

Le téléconseiller propose au voyageur la solution la plus adaptée à sa demande. Il décrit au voyageur la composition de l'itinéraire, les horaires et lieux de RDV ainsi que le temps de trajet total.

Si le voyageur souscrit à la proposition de la centrale de réservation, le téléconseiller lui confirme par téléphone ainsi que par SMS ou mail les horaires et lieux de rendez-vous :

- point précis de RDV devant la gare SNCF pour le RDV avec le transporteur spécialisé (parvis de la gare, nom de la rue, etc … selon la complexité de la gare) ;
- point précis de RDV avec un agent SNCF ou RATP qui prendra en charge le voyageur dans la gare de rabattement.

Dans les cas où aucun transporteur routier spécialisé n'est disponible à l'horaire souhaité par le voyageur, le téléconseiller le rappelle et l'informe de l'impossibilité et lui propose, dans la mesure du possible, un autre horaire le plus proche possible de sa demande initiale. Si ce nouvel horaire ne convient pas au voyageur, le téléconseiller lui conseille de reporter son voyage ou d'envisager d'autres solutions de déplacement (PAM, taxi équipé, transporteur privé, …).

Le voyageur ne s'acquitte d'un titre de transport que pour la partie de son trajet effectuée en transport public, ceci pour pallier les difficultés aujourd'hui non résolues d'achat du titre de transport dans la gare de départ, non équipée, et de validation dans la gare de rabattement.

Dans la majorité des cas, le voyageur paye un prix inférieur à ce qu'il aurait payé si le trajet en train avait été accessible.

Dans certains cas exceptionnels, le prix du billet peut aussi être supérieur au prix qu'aurait payé le voyageur si son trajet en train avait été accessible. Ce surcoût sera neutralisé par SNCF..

Sur la partie de trajet qu'il effectue en transport routier spécialisé, la réservation auprès de la centrale de réservation vaut contrat de transport pour le voyageur.

Dans le cas où le voyageur effectue l'intégralité de son trajet en transport routier spécialisé, il lui sera demandé d'être en possession du titre de transport correspondant à son origine-destination (gare de départ – gare d'arrivée).
Si le point de vente n'est pas accessible, le voyageur pourra régler son trajet en équivalent Tickets T.
Le montant du billet ou le nombre de Tickets T sera précisé au voyageur par le téléconseiller lors de sa réservation.
Le voyageur remettra son titre de transport au chauffeur au moment de la prise en charge.
S'il bénéficie d'une réduction, il devra présenter sa carte de réduction au transporteur.
Tout accompagnant devra s'acquitter de la même manière du coût de son trajet et remettre au transporteur son titre de transport.

Article 4 – Modalités d'exécution du service de transport routier spécialisé

Un rendez-vous est fixé entre le transporteur routier spécialisé et le voyageur dans la gare non équipée concernée.
L'heure du rendez-vous qui lui est fixé intègre 10mn de prise en charge pour permettre au conducteur d'installer le voyageur dans le véhicule.
Pour garantir la ponctualité des conducteurs, il leur est recommandé d'être sur place 5 minutes avant l'horaire du rendez-vous.

Les transporteurs spécialisés sont tenus par contrat d'avertir la centrale de réservation de tout retard à un rendez-vous fixé avec un voyageur, au point de rendez-vous ou pendant l'acheminement jusqu'à un point du réseau accessible. Ils sont donc tous dotés d'un système de communication mobile leur permettant d'entrer en contact avec la centrale de réservation.

De même, il est demandé au voyageur de prévenir la centrale de réservation en cas de retard.

La centrale de réservation est le point de contact des transporteurs spécialisés et des voyageurs en cas de difficulté. Elle peut ainsi prendre toutes les dispositions nécessaires pour réorganiser les voyages.

Les transporteurs routiers s'engagent à accepter les chiens d'assistance des personnes en fauteuil roulant dans leur véhicule. Ils transportent également leurs accompagnants (adultes ou enfants) et prennent les dispositions nécessaires à leur sécurité lors du transfert routier, à condition que la présence de ces accompagnants ait été précisée à la réservation. Le service prévoit de limiter le nombre d'accompagnants autorisé à un adulte et un enfant.

S'il s'agit d'un transport intégralement réalisé par la route (pas de gare de rabattement), le transporteur routier doit demander au voyageur et à ses accompagnants les titres de transport ferroviaires correspondants.

Article 5 – Personnel nécessaire au fonctionnement du service de réservation

L'organisation des transports de rabattement ne peut commencer qu'à partir du moment où la présente convention est validée par avenant au contrat STIF/SNCF 2012-2015 et notifiée à SNCF. A compter de cette date, 3 mois sont nécessaires pour recruter et former les téléconseillers spécialisés, 4 mois si la période inclut le mois d'août.

La réservation du service est ouverte tous les jours de 7h00 à 20h00.

Ce nouveau service nécessite l'embauche d'intervenants dédiés, connaissant bien le produit et en capacité de faire au voyageur la proposition la plus adaptée à son besoin. L'embauche de trois équivalents temps plein dédiés au service pour accomplir ces tâches est indispensable dès le lancement.

Un dispositif de formation tant pour la manipulation des outils que pour finaliser des propositions adaptées à la demande des voyageurs a été déterminé. Cette période d'apprentissage et de manipulation des outils est prévue sur trois mois.

Le nombre d'opérateurs nécessaire pourra évoluer en fonction de la montée en charge du service.
SNCF s'engage sur un coût forfaitaire de la centrale de réservation permettant de traiter 2000 à 8000 réservations par an dans le cadre de l'expérimentation. Ce dimensionnement pourra faire l'objet d'une révision au bout d'un an d'expérimentation en fonction du nombre réel de réservations sur la première année d'exécution du service (cf. Article 14 – Durée).

Article 6 - Outils à la disposition des téléconseillers

Un référentiel de l'ensemble des gares SNCF d'Ile de France a été constitué au cours du premier semestre 2011. Il indique pour chaque gare SNCF non équipée la ou les gares et point(s) d'arrêt du réseau de Transports Publics envisagés en point de rabattement. Ce référentiel comporte les coordonnées indispensables à la géo-localisation des points de rendez-vous voyageurs / transporteurs routier ainsi que des points de repère facilement identifiables.

Ce référentiel est propriété de SNCF.

Les temps prévisionnels de trajet par la route sont estimés à partir du nombre de kilomètres à parcourir. Ils seront ajustés au cas par cas en fonction de la connaissance des transporteurs spécialisés des conditions de circulation locales de trafic et d'autres éventuelles données disponibles.

Pour chaque réservation le téléconseiller prend en compte le temps d'installation du voyageur dans le véhicule et le temps nécessaire à la descente et à l'accueil de ce dernier en gare ainsi qu'à l'achat de son billet.

Tous les calculs, y compris le temps de trajet en transport public, sont estimés à partir de l'heure souhaitée d'arrivée à destination.

Quand il sera mis en fonctionnement, le moteur de recherche mis en place pour INFOMOBI, auquel les télé-conseillers pourront accéder, permettra de donner plus rapidement une évaluation du temps de parcours au voyageur.

Les opérateurs utilisent un outil commun avec le Centre Relation Clients de SNCF. Il s'agit de SIBILO, développé par App-Line qui contient un CRM. L'application est hébergée par SFR. Les postes du plateau sont de type client léger, l'application est multi-canal et multi-clients

Chaque réservation fait l'objet d'une confirmation (récapitulative) au voyageur par téléphone, doublée d'un écrit sous forme de SMS ou mail.

Article 7 - Contractualisation avec les transporteurs routiers

Un appel d'offres a été lancé en 2011 pour permettre l'établissement d'un marché avec des transporteurs routiers spécialisés.

Une fois la présente convention d'expérimentation signée, SNCF s'engage à finaliser les contrats avec les transporteurs retenus à l'issue de l'appel d'offres.

En cas de perturbation inopinée des circulations ferroviaires ou de dysfonctionnement des équipements des gares permettant d'accéder jusqu'aux trains, SNCF peut faire appel à une flotte spécialisée de taxis, de façon exceptionnelle.

Article 8 - Mode d'emploi du service

Un mode d'emploi du service, à destination des voyageurs, sera rédigé par SNCF et envoyé au STIF pour validation au plus tard deux mois avant la mise en service.

Ce mode d'emploi précisera toutes les conditions liées à la réservation et la réalisation de la prestation de transport du voyageur et de ses accompagnants éventuels. Il précisera notamment :

- Les conditions d'accès au service : réservé aux usagers de fauteuils roulants.
- Les conditions de réservation : réservation la veille du voyage au plus tard avant 20h00 auprès de la centrale de réservation.
- La confirmation de la réservation : confirmation au voyageur par la centrale par téléphone ainsi que par SMS ou mail.
- Présentation le jour du voyage : au lieu et à l'heure de RDV prévus avec le transporteur spécialisé (l'heure indiquée au voyageur intègrera les 10mn nécessaires pour lui permettre de monter dans le véhicule).
- L'achat du titre de transport : le voyageur doit acquérir un titre de transport au départ de la gare ou du point d'arrêt de rabattement vers sa gare ou son point d'arrêt de descente. S'il est accompagné, son accompagnant doit faire de même. En cas de transport effectué intégralement par la route, le voyageur s'acquitte d'un titre de transport de sa gare de départ à sa gare d'arrivée (cf. modalités à l'art. 3)
- Les conditions d'annulation : le voyageur doit annuler la veille avant 20h00 au plus tard. S'il annule au-delà de ce délai, il doit fournir un justificatif à la centrale de réservation (sera considérée comme justifiée toute annulation liée à un cas de force majeure, problème médical justifié par présentation d'un certificat notamment).

- En cas d'annulation au-delà du délai sans justificatif, le voyageur devra payer une pénalité forfaitaire dont le montant sera fixé dans le mode d'emploi du service.

Article 9 - Qualité de service attendue

Centrale de réservation :

- 85% des appels répondus en moins de 15s
- 100% des appels répondus
- Dialogue client adapté, maîtrise de la proposition d'itinéraire, réponse aux objections, orientation vers un autre service en cas d'impossibilité de proposer une offre de transport adaptée.

Transporteurs :

Les transporteurs spécialisés sont engagés, dans le respect du cahier des charges de l'appel d'offre, à garantir la qualité de service suivante :

- Ils disposent de véhicules adaptés et agréés par le service compétent de la DRIRE.
- Les véhicules doivent être propres, à l'extérieur comme à l'intérieur, suffisamment aérés et régulièrement nettoyés.

- Conformément à la réglementation en vigueur, le transporteur doit garantir et assurer le bon fonctionnement des éléments usuels de sécurité à bord des véhicules.
- Tous les conducteurs de véhicules adaptés doivent maîtriser les gestes d'arrimage dans le véhicule spécialisé de la personne et du fauteuil roulant et respecter la réglementation routière.
- Les conducteurs de ces véhicules doivent être joignables par téléphone portable, notamment en cas d'aléas de la circulation routière, afin de déterminer des itinéraires de substitution pour le voyageur.
- Ils sont dotés d'un système de navigation ou de cartes nécessaires au trajet prévu.
- Ils sont ponctuels aux RDV fixés avec les voyageurs et préviennent la centrale de réservation en cas de retard, de leur fait ou du fait du voyageur.
- Ils sont responsables de l'exécution de la prestation de transport routier et sont notamment responsables vis-à-vis du voyageur en cas d'accident de la circulation.

Article 10 - Contrôle de la qualité du service

Chaque mois une enquête téléphonique sera menée sur une semaine, du lundi au vendredi, pour interviewer les voyageurs du mois sur la qualité du service :

- de la réservation en elle-même, d'une part,
- du transport routier d'autre part.

Chaque voyageur sera interrogé sur son dernier voyage en date et ne sera pas interrogé plus d'une fois par trimestre.

L'objectif, si le nombre de voyageur le permet, est de réaliser 200 interviews par trimestre. Ce nombre devrait permettre d'avoir suffisamment d'informations pour réaliser une analyse représentative en termes d'origines-destinations sur l'ensemble de l'Ile de France.

La grille d'entretien sera présentée au STIF avant mise en œuvre.

Les résultats de ces enquêtes seront présentés au STIF lors des Comités de pilotage trimestriels et également aux transporteurs spécialisés qui auront été sollicités pendant la période concernée. L'objectif est de produire une analyse qualitative du service afin d'identifier et de mettre en œuvre les leviers d'amélioration de la qualité de service rendue aux voyageurs.

Article 11 - Suivi de l'expérimentation

Un Comité de Pilotage de l'expérimentation regroupant à parité les représentants du STIF et de SNCF se tiendra tous les trimestres à partir du démarrage de l'expérimentation des transports de rabattement. Dans le cadre de ce Comité, les services réalisés seront analysés et le bilan financier sera examiné et justifié en fonction des commandes passées à la centrale de réservation. Un bilan trimestriel des courses commandées (origines-destinations et kilométrages) sera présenté.

Les premiers Comités permettront :

- de réajuster les composantes du service en fonction des constats voyageurs (intégration des remontées voyageurs, trajets les plus fréquemment demandés, difficultés éventuelles à proposer une offre pertinente aux voyageurs, précisions sur les points de RDV, suppression d'une gare de rabattement,

ajout d'une gare de rabattement ou ligne de bus accessible en fonction des évolution sur les réseaux, etc …)
- d'évaluer le nombre de réservations estimées jusqu'à fin 2012,
- d'affiner le temps nécessaire par réservation (estimé à 1 h en moyenne au lancement).

Article 12 – Modalités financières

Le STIF s'engage à prendre en charge l'ensemble des coûts liés à l'expérimentation : initialisation (yc frais d'études), coûts de la centrale de réservation, coûts de gestion du service, coût des courses réservées auprès des transporteurs spécialisés, coût des courses taxis commandées en cas de perturbation inopinée.

SNCF s'engage sur :
- un montant forfaitaire de 107,6 K€ par trimestre pour la centrale de réservation et la gestion du service, de 2000 à 8 000 courses réservées par an,
- un montant forfaitaire de 75 € par course effectuée inférieure à 15 kms, 95€ par course de plus de 15 kms et moins de 30 kms, 130 € par course de plus de 30 kms et de moins de 60 kms et 160 € par course de plus de 60 kms.

SNCF fournira au STIF trimestriellement les relevés suivants :
- nombre de courses de transporteurs spécialisés sur la période par tranches de kilomètres
- nombre de courses de taxis pour les perturbations inopinées par tranches de kilomètres

Les coûts du service, aux conditions économiques de 2011, sont les suivants :

Coûts d'initialisation du service *(Etudes préalables, chargée de mission, recrutement et formation des téléconseillers pour le lancement, achat du matériel et des logiciels, rédaction des documents de procédure, …)* : 220 K€

Coût d'exploitation du service de 2 000 à 8 000 courses réservées par an (centrale de réservation + chef de produit SNCF) :
- du 1er octobre au 31 décembre 2012 : 107.6 K€
- en année pleine : 430,4 K€

Coûts transporteurs (y compris perturbations inopinées): estimation destinée à dimensionner les acomptes

Coût annuel évalué sur la base de 5000 courses par an et en faisant l'hypothèse de 25 % de courses de moins de 15 kms, 40 % de courses entre 15 et 30 kms, 25 % de courses entre 30 et 60 kms et 10% de plus de 60 kms :
- du 1er octobre au 31 décembre 2012 : 131.6 K€
- en année pleine : 526.4 K€

Ces coûts sont indéxés annuellement selon la formule d'indexation liée au contrat,STIF/SNCF 2012-2015 (article 90-1 - Indexation annuelle de la contribution C11)
Pour le calcul de l'indexation annuelle, les indices sont arrêtés avec 5 décimales (sous le format 1,xxxxx).
Chaque année, la contribution C11 versée est déterminée sur la base des montants C11n0 prévus à l'annexe VI-5, actualisés par application de la formule suivante :
C11n = C11n0 * K11n
Où K11n = 0,65 * Sn/So + 0,06 * En/Eo + 0,25 * Dn/Do + 0,04 * Fsd3n/Fsd3o
Avec :
S : indice trimestriel des salaries mensuel transport (www.indices.insee.fr ; identifiant : 01567433)
E : indice mensuel Electricité (www.indices.insee.fr ; identifiant : 0638575)

D : indice mensuel Services (www.indices.insee.fr ; identifiant : 0641257)
FSD 3 : indice mensuel des frais et services divers 3 (www.lemoniteur.fr ; identifiant : FSD3)
Pour les indices S : So = moyenne arithmétique du 4ème trimestre de l'année 2010 et des 3 premiers trimestres de l'année 2011, et Sn = moyenne arithmétique du 4ème trimestre de l'année n-1 et des 3 premiers trimestres de l'année n.
Pour les indices I = C, E, D ou Fsd3 : Io = moyenne arithmétique sur 12 mois d'octobre 2010 à septembre 2011, et In = moyenne arithmétique sur 12 mois d'octobre de l'année n-1 à septembre de l'année n.
Dans le cas où un des indices ci-dessus venait à ne plus être publié, le STIF et la SNCF se rapprochent pour déterminer l'indice de remplacement, sur la base des recommandations éventuelles de l'INSEE. Le raccordement entre l'ancien et le nouvel indice est réalisé en utilisant la dernière valeur publiée de l'indice supprimé (et la valeur de l'indice de remplacement correspondant au mois / trimestre concerné).

L'ensemble de la rémunération de la présente convention entre dans le champ des autres rémunérations éventuelles de l'article 90-4 du contrat STIF/SNCF 2012-2015.
Elle sera versée sous forme d'acomptes trimestriels. La régularisation aura lieue une fois par an en fin d'année et sera imputée sur la ligne « rémunérations variables ».

SNCF fournira au STIF pour paiement de régularisation, avant le 31 mars, une facture annuelle reprenant :

- le montant total pour l'année ;
- le montant des acomptes versés ;
- le solde à payer (avec le cas échéant les avoirs) ;
- un tableau récapitulatif du nombre de courses effectuées par tranches de kilomètres.

Echéancier prévisionnel :
Acomptes trimestriels, versés sur envoi de facture de SNCF au STIF, soit :

2012
Le 30/06/2012 : 220 K€ (coûts d'initialisation)

Pour la période d'exploitation du 1er octobre au 31 décembre 2012:
Le 15/10/2012 :
- Exploitation = 107,6 K€ / trimestre
- Transporteurs = 131.6 K€ / trimestre.

2013
Les 15/01/2013, 15/04/2013, 15/07/2013, 15/10/2013 :
- Exploitation = 107,6 K€ / trimestre
- Transporteurs = 131.6 K€ / trimestre.

2014
Les 15/01/2014,t 15/04/2014 et 15/07/2014 :
- Exploitation = 107,6 K€ / trimestre
- Transporteurs = 131.6 K€ / trimestre.

Fin de l'expérimentation le 30/09/2014.

Le délai de paiement du STIF est de 45 jours.

Article 13 - Durée

La présente convention entre en vigueur le jour de la notification à SNCF de la validation par le conseil du STIF de l'avenant correspondant au contrat STIF/SNCF 2012-2015. Elle expire à la fin de l'expérimentation.

La durée prévisionnelle de l'expérimentation est fixée à deux ans à compter de la date de démarrage du service aux voyageurs prévue le 1er octobre 2012.

La présente convention pourra faire l'objet d'une révision contractuelle à l'issue de la 1ère année de fonctionnement, si le dimensionnement du service ou l'évaluation financière s'avéraient notablement sous ou sur dimensionnés, ou s'il s'avérait nécessaire de revoir les conditions d'accès au service.

Elle peut être modifiée par avenant signé par les Parties. Les parties décideront de la suite à donner six mois avant la fin de la deuxième année d'expérimentation.

L'annexe « Cas exceptionnels » peut être modifiée par simple échange de courriers entre les Parties signataires.

Annexe cas exceptionnels

TELS QUE DEFINIS A L'ART 2 « PERIMETRE DU SERVICE » DE LA CONVENTION RELATIVE A L'ORGANISATION DE TRANSPORTS DE RABATTEMENT EN ILE-DE-FRANCE POUR LES PERSONNES EN FAUTEUIL ROULANT

Cette annexe propose le transport de bout en bout en transport spécialisé lorsqu'aucun rabattement vers un point du réseau de transport public ne permet d'effectuer le trajet envisagé.

Cela concerne les trajets entre deux gares non équipées, d'une même ligne :

- s'il n'y a pas de gare équipée sur la ligne ;
- si la somme des rabattements vers des gares équipées de la ligne est du même ordre de grandeur, en distance et en temps que le parcours routier total ;
- s'il n'y a pas de trajet direct possible entre deux gares équipées situées sur le trajet ;
- Cela peut aussi concerner un trajet entre 2 gares non équipées situées sur 2 lignes distinctes.

Pour toute destination vers Paris Intramuros, une gare de rabattement est systématiquement proposée.

Kilomètres et temps de trajet par la route

Les temps de trajet sont donnés à titre indicatif et sont issus des données communiqués par Google Maps

	Trajets entre la gare de :	et la gare de :	Kms	Temps mn	Observations
LIGNE C	SUD				
LIGNE C	DOURDAN LA FORET	IVRY SUR SEINE	51,6	44	
LIGNE C	SAINT-MARTIN D'ETAMPES	IVRY SUR SEINE	53,1	50	
LIGNE C	DOURDAN LA FORET	VILLENEUVE SAINT-GEORGES	56,3	46	Via Juvisy - Trajet possible compte tenu de la présence d'un établissement hospitalier à Villeneuve Saint-Georges
LIGNE C	SAINT-MARTIN D'ETAMPES	VILLENEUVE SAINT-GEORGES	51,4	48	Via Juvisy - Trajet possible compte tenu de la présence d'un établissement hospitalier à Villeneuve Saint-Georges
LIGNE C	SAINT-QUENTIN EN YVELINES	CHOISY LE ROI	31,8	26	Via Massy Verrières
LIGNE C	SAINT-QUENTIN EN YVELINES	JUVISY	36,8	31	Via Longjumeau
LIGNE C	NORD				
LIGNE D	PONTOISE	PORTE DE CLICHY	28,1	26	

	SUD				
	BOIGNEVILLE	MAISONS ALFORT ALFORTVILLE			Y compris la boucle Ris Orangis -Corbeil Essonnes
	MELUN	MAISONS ALFORT ALFORTVILLE	42,8	39	
	MELUN	CORBEIL ESSONNES	19,3	24	
	NORD				
LIGNE H	SURVILLIERS FOSSES	STADE DE France SAINT-DENIS	29,8	26	
LIGNE H	Branche Luzarches - Paris : 3 gares accessibles sur cette branche				
LIGNE H	SEUGY	SAINT-DENIS	25,4	30	=> Selon les OD demandées les solutions de rabattement seraient plus coûteuses en kms ou équivalentes à la solution de bout en bout. => En heure de pointe il n'y a pas de rabattement possible via les gares de Bouffémont Moisselles et Groslay, car ce trajet en train nécessite une correspondance en gare de Sarcelles Saint-Brice, gare non équipée.
LIGNE H					
LIGNE H	Les autres branches - Pas de gares accessibles sur ces parties de lignes				
LIGNE H	PONTOISE	BRUYERES SUR OISE	32,8	32	
LIGNE H	PONTOISE	SAINT-DENIS	29,5	26	
LIGNE H	PONTOISE	PRESLES COURCELLES	23,5	25	Via Persan Beaumont
LIGNE J	BRUYERES SUR OISE	SAINT-DENIS	34,9	40	Via Ermont Eaubonne
LIGNE J	BONNIERES	VAUX SUR SEINE	36,8	34	
LIGNE J	BONNIERES	LES CLAIRIERES DE VERNEUIL	35,9	34	
LIGNE J	BONNIERES	TRIEL SUR SEINE			Pour les OD Bonnières Triel sur Seine et au-delà vers Conflans Fin d'Oise, un rabattement sur Mantes la Jolie est conseillé, permettant ensuite de prendre en charge l'UFR à Conflans Fin d'Oise pour ensuite l'accompagner en transport spécialisé vers Triel sur Seine, et les autres gares entre Triel sur Seine et Conflans Fin d'Oise.
LIGNE J	BONNIERES	VERNOUILLET VERNEUIL / VILLENNES SUR SEINE			De même entre Bonnières et Vernouillet Verneuil ou Villennes sur Seine.

LIGNE K	CHARS	ERAGNY NEUVILLE	23,8	26	
	DAMMARTIN JUILLY SAINT-MARD	MITRY CLAYE	14,5	16	
	Branche Mantes La Jolie - Vanves Malakoff				
LIGNE N	EPONES MEZIERES	VANVES MALAKOFF	47,8	33	
	Branche Houdan - Vanves Malakoff				
	HOUDAN	VANVES MALAKOFF			
	Branche Rambouillet - Vanves Malakoff				
	RAMBOUILLET	VANVES MALAKOFF	50,1	43	
	SUD				
	PROVINS	VERNEUIL L'ETANG	43,7	46	
LIGNE P	COULOMMIERS	TOURNAN	31,3	29	
	NORD				
	CRECY LA CHAPELLE	CHELLES GOURNAY	32,4	28	
	NANTEUIL SAACY	CHELLES GOURNAY			
LIGNE R	CROUY SUR OURCQ	CHELLES GOURNAY			
	MONTEREAU	MELUN	33,7	39	
	SOUPPES CHÂTEAU LANDON	MELUN	41,8	44	

Distances supérieures à 40 Kms
Distances supérieures à 60 Kms